

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pendapatan Negara yang digunakan dalam pembiayaan Negara untuk menopang perekonomian Negara salah satunya adalah Pajak (Sri Mulyani, 2018). Kegagalan dalam mengoptimalkan penerimaan pajak dapat berakibat pada sendi-sendi aktivitas kehidupan bernegara dan menghambat pencapaian cita-cita menuju masyarakat adil, makmur, dan sejahtera, Sebab pajak memiliki fungsi yang sangat penting dalam menjaga keseimbangan negara (Sri Mulyani, 2018). Pajak iuran yang diselenggarakan pemerintah sebagai penerimaan sumber penerimaan bagi negara kepada rakyat yang bersifat memaksa (berdasarkan Undang-undang) dan tidak mendapatkan imbalan-imbalan secara langsung (Siti Kurnia Rahayu, 2017:31). Selain itu, pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban warga negara dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional (Siti Kurnia Rahayu, 2017:31).

Bukan hanya itu, asal usul pendapatan pemerintah pun bisa bersumber dari luar negeri, yang biasanya berasal dari pendapatan luar negeri (Mardiasmo, 2016). Pelaksanaan program kerja pemerintah di tingkat nasional dan internasional membutuhkan dana yang besar, dan pemerintah Indonesia tidak boleh bergantung pada sumber pendapatan eksternal yang dapat mengurangi utang negara kepada investor asing (Mardiasmo, 2016). Pajak keikutsertaan wajib orang pribadi atau badan kepada Negara yang terutang dan menuntut wajib pajak berdasarkan

Undang-undang yang ditetapkan dan digunakan untuk keperluan Negara bagi kemajuan rakyat (Mardiasmo, 2016).

Suatu negara pada umumnya bertujuan untuk mensejahterakan rakyatnya, salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan dilakukannya pembiayaan pembangunan diberbagai sektor kehidupan dan sumber utama pembiayaan pembangunan tersebut adalah berasal dari pajak (Ely Suhayati dkk : 2012). Semua pemasukan yang berkaitan dari usaha atau jasa yang diterima, termasuk upah, tunjangan maupun gaji dan aneka imbalan yang dibayarkan oleh boss nya ataupun pemasukan dalam wujud lain, wajib diumumkan selaku subjek penghasilan. (Agustini & Widhiyani, 2019).

Hingga saat ini Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dibiayai oleh penerimaan dari sektor pajak (Lismawati, 2014). Sebagai sebuah kebijakan yang lebih memandang kedalam (*inward looking policy*), penerimaan dari sektor pajak diharapkan mampu mengurangi ketergantungan pada utang luar negeri serta mampu membangkitkan kembali kepercayaan diri bangsa Indonesia (Lismawati, 2014). Ini selaras dengan misi yang diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak selaku otoritas pajak yang berkompeten di negeri ini, yaitu menghimpun penerimaan negara dari sektor pajak guna menunjang kemandirian pembiayaan APBN (Lismawati, 2014).

Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu, 2020). Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan (Winerungan, 2013). Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam

melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan yang berarti (Winerungan, 2013). Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia masih rendah jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar (Winerungan, 2013).

Wajib pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar pajak dalam nominal besar dan tertib melaporkan pajaknya melalui SPT, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan (Khasanah, 2014). Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak (Alifa, 2012). Untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dapat melalui persentase penyampaian SPT Tahunan PPh yang diterima oleh Kantor Pelayanan Pajak. (Waluyo, 2010).

Salah satu contoh bahwa pemahaman tentang perpajakan masih minim adalah beberapa wajib pajak masih kesulitan dalam pengisian SPT, belum dapat memahami perbedaan dari formulir SPT yang digunakan, serta ketepatan waktu dalam melaporkan SPT. Kurangnya pemahaman mengenai perpajakan inilah yang membuat warga negara yang seharusnya wajib melaksanakan kewajibannya dalam bernegara menjadi enggan untuk berkontribusi (Kotawa, 2015). Maka untuk bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya, dibutuhkan pengetahuan mengenai perpajakan yang memadai yakni dengan meningkatkan sosialisasi yang diberikan oleh fiskus. Semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak, semakin tinggi pula keinginan wajib pajak untuk

menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Rahayu, 2017).

Berdasarkan fenomena yang terjadi mengenai kepatuhan formal wajib pajak di Indonesia masih tergolong rendah. Presentase pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan hingga 1 April 2019 mencapai 11,309 juta wajib pajak atau setara dengan 61,7% dari 18,334 juta wajib pajak yang seharusnya melaporkan SPT Tahunan. Data tersebut mencakup wajib pajak orang pribadi dan badan. Realisasi tersebut masih berada dibawah target yang semula ditargetkan sebesar 85% dari 18,3 juta wajib pajak yang seharusnya melaporkan SPT Tahunan. (Yustinus Prastowo, 2019).

Tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah karena masih banyaknya wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya dan belum mendaftarkan diri sebagai wajib pajak (Agus Martowardojo, 2012). Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati 2016 menilai Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Indonesia Masih Rendah Salah satu penyebab rendahnya rasio penerimaan perpajakan (tax ratio) di Indonesia adalah masih rendahnya pemahaman tentang perpajakannya antara lain yang terkait Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) dan Pajak Penghasilan (PPh). Selain itu menurut Direktorat Jenderal Pajak (2017) dari 275 juta jiwa jumlah wajib pajak hanya 5% saja yang membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak ditentukan oleh pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan (Adiasa 2013). Pemahaman masyarakat Indonesia untuk patuh membayar pajak masih kurang, hal ini karena pengetahuan mengenai pajak yang diperoleh masyarakat masih belum optimal, oleh karena itu diperlukan

pemahaman yang lebih mendasar mengenai perpajakan kepada masyarakat (Puji Harsiwi: 2018).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan, wajib pajak yang memahami peraturan yang telah ada adalah sebagian proses dari pemahaman peraturan perpajakan (Priambodo & Yushita, 2017). Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan setiap wajib pajak maka akan tinggi pula kepatuhan wajibpajaknya, hal ini karena apabila wajib pajak memahami proses perpajakan untuk memenuhikewajiban perpajakannya maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (Priambodo & Yushita, 2017).

Permasalahan ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya ini memang sudah menjadi permasalahan yang umum, ada beberapa faktor yang mendasari alasan orang tidak patuh akan membayar pajak yakni ketika wajib pajak merasa adanya diskriminasi dalam perpajakan maka akan mendorong mereka untuk enggan membayar pajak mereka karena wajib pajak menilai bahwa taat membayar pajak merupakan suatu yang sia-sia. (Susmita & Supadmi, 2016). Diskriminasi ini disebabkan karena adanya ketidakadilan pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak dari petugas pajak, kualitas pelayanan fiskus membenarkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak juga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena pelayanan yang baik cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya (Susmita & Supadmi, 2016). Kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak dalam menerima

pelayanan yaitu dengan cara yang telah ditempuh oleh pegawai pajak atau fiskus untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kepuasan dilihat dari dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Sri Rizki dkk, 2015:57).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Kualitas pelayanan pajak yang dapat membuat wajib pajak ingin/mau membayar pajak, kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak dalam mengimbangi harapan wajib pajak (Istien, 2018). Kualitas pelayanan perpajakan juga menjadi salah satu implikasi untuk meningkatkan kepatuhan dalam kinerja perpajakan (Purba, 2019).

Kualitas pelayanan juga menjadi suatu faktor utama yang memberikan pengaruh pada kepatuhan WP, layanan bermutu tinggi merupakan layanan yang bisa memenuhi kepuasan pada para WP sesuai dengan ketentuan pelayanan yang harus dilaksanakan selamanya (Putri & Setiawan 2017). Permintaan pelayanan yang jitu, cepat, gampang dan murah menuntut rakyat untuk memenuhi komitmen perpajakannya. Dengan memberikan pelayanan prima, wajib pajak bisa lebih patuh. (Putri & Setiawan 2017).

Target penerimaan pajak di anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) selalu gagal tercapai. Menteri Keuangan Sri Mulyani menginstruksikan jajaran di Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak tahun ini menempuh strategi berbeda dari tahun-tahun sebelumnya agar tak mengulang kegagalan pencapaian target. Petugas pajak diminta bekerja soft dan responsif, tidak galak seperti tahun 2017.

Sri Mulyani menyampaikan instruksi tersebut secara langsung kepada seluruh kepala kantor wilayah (kanwil) dan kepala kantor pelayanan (KPP) Pajak. Para pimpinan kantor pajak itu dikumpulkan di gedung Ditjen Pajak untuk mendengarkan arahan Sri Mulyani terkait strategi mengejar penerimaan tahun 2018. Kementerian Keuangan (Kemkeu) menginginkan petugas pajak punya cara pandang berbeda mulai tahun ini. Petugas pajak harus lebih soft mengejar wajib pajak untuk menjaga momentum pertumbuhan ekonomi. (Sri Mulyani, 2018).

Salah satu bentuk peningkatan kualitas yang dapat dilakukan untuk memudahkan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak yaitu dengan dikembangkannya pelaporan pajak terutang dengan menggunakan Surat Pelaporan elektronik (e-SPT), yang juga dapat meningkatkan kinerja DJP dalam hal memroseskan data perpajakan dan memberi kemudahan pada masyarakat untuk mengisi SPT (Sulistyorini, Nurlaela, & Chomsatu, 2017). Pemerintah berfungsi untuk mendanai pengeluaran negara lewat pengambilan serta pelaporan pajak pada wujud SPT, dengan memberikan keyakinan serta bantuan dari seluruh rakyat atas itikad baik negara untuk menggunakan modal dari penerimaan pajak, pemerintah berjanji kepada rakyat. Nomor Umum 06/PJ/2009 mengenai bagaimana cara pelaporan Surat Pemberitahuan ini dibelakukan di tanggal 1 Juli 2009. Pelaporan SPT yang benar juga diterangkan dalam UU Ketetapan Umum serta bagaimana Cara Perpajakan selaku satu diantara kewajiban WP. (Sulistyorini, Nurlaela, & Chomsatu, 2017).

Aplikasi e-SPT diberikan secara cuma-cuma oleh Direktorat Jenderal Pajak, dengan adanya aplikasi e-SPT ini diharapkan wajib pajak dapat terbantu

dalam menghitung sampai melaporkan SPT (Pandiangan, 2014:39). Dengan menggunakan e-SPT, wajib pajak dapat dengan mudah merekam, memelihara, serta menggenerate data elektronik SPT serta mencetak SPT beserta lampiran-lampirannya, SPT beserta lampirannya dilaporkan ke KPP dimana wajib pajak terdaftar dengan menggunakan media elektronik berupa CD, disket, flash disk dan lain-lain (Pandiangan, 2014:39).

Kepatuhan dan kesadaran perpajakan juga diperlukan, dan implementasi e-SPT harus didukung untuk membayarnya sebagai WP secara baik serta benar (Gustiyan, 2014:7). Kepatuhan wajib pajak dalam penerapan e-SPT dapat ditunjang dengan pengetahuan perpajakan yang telah diketahui oleh wajib pajak itu sendiri, karena kewajiban pajak yang terkait dalam penerapan e-SPT yaitu mendaftar, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak sesuai dengan penghasilan yang didapat oleh wajib pajak tersebut (Gustiyan, 2014:7). Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dapat dinilai menjadi faktor dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan oleh wajib pajak, karena semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak dinilai dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Gustiyan, 2014:7).

Pelaporan menggunakan e-SPT oleh wajib pajak ditujukan untuk mengatasi kelemahan dari SPT manual. Beberapa keunggulan dari e-SPT yang pertama yaitu membuat data perpajakan yang digunakan dapat terorganisir dengan baik, sehingga mempermudah perhitungan pajak terutang (Ningsih, Sari, & Heryenzus, 2019). Keunggulan kedua adalah kemudahan dalam membuat laporan



perpajakan, sehingga lebih efisien dalam pelaporan perpajakan, dengan ini harus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dan meningkatkan kepuasan wajib pajak (Ningsih, Sari, & Heryenzus, 2019). Ketika memakai laporan e-SPT, Wajib Pajak diharapkan bisa mempermudah Wajib Pajak untuk melaporkan dan membayar. E-system yang diterbitkan berwujud e-Registration, e-SPT dan e-EFIN (Ningsih, Sari, & Heryenzus, 2019).

Pada tahun 2018, minat masyarakat untuk menggunakan e-SPT mengalami peningkatan. Hal ini ditunjukkan dengan pelaporan pajak yang menggunakan e-SPT mengalami peningkatan 21,6 persen. Pelaporan menggunakan e-SPT mencapai 8,94 juta atau sebesar 80,12 persen. Sedangkan, pelaporan pajak menggunakan SPT manual mengalami penurunan sebesar 12 persen (Saksama, 2018). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan mencatat jumlah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan mencapai 12.481.644 pada 30 April 2021. Jumlah itu mencakup pelaporan SPT dari orang pribadi yang telah berakhir sejak 31 Maret dan badan yang baru saja ditutup pada akhir April lalu. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat DJP Kemenkeu Neilmaldrin Noor mengatakan jumlah laporan SPT Tahunan pada tahun ini lebih banyak sekitar 1.461.642 SPT atau 13,3 persen dari 11 jt SPT. Begitu juga dengan pelaporan SPT secara elektronik, tumbuh lebih tinggi dari tahun sebelumnya. Pelaporan SPT secara elektronik juga tumbuh sebesar 11,7 persen atau 1.244.789 SPT lebih banyak dari tahun sebelumnya yang terkumpul 10.647.673 SPT. (Neilmaldrin Noor, 2021).

Pada dasarnya penyampaian SPT secara elektronik ini merupakan upaya

dari Dirjen Pajak untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkannya. (Rahayu dalam Sari 2012). Teknologi elektronik ini mampu memudahkan mereka dalam pengelolaan database karena penyimpanan dokumen-dokumen Wajib Pajak telah dilakukan dalam bentuk digital, pemerintah berharap dengan adanya teknologi electronic mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. (Rahayu dalam Sari 2012). Proses untuk melakukan efisiensi kewajiban pajak melalui sistem e-spt tidak semudah yang dibayangkan, misalnya ada kesulitan yang dialami oleh wajib pajak untuk memasukkan data dokumen perpajakannya karena belum memahami mengenai mekanisme penyampaian dan pengoperasian e-spt, kesadaran dan kepatuhan subjek pajak diperlukan dalam melakukan mendukung pelaksanaan e-spt untuk melunasi hutang pajaknya dengan baik dan benar (Rahayu dalam Sari 2012). Beberapa faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak dan tingkat pemahaman perpajakan yaitu kurangnya sosialisasi dari pemerintah mengenai peraturan pajak peraturan pajak terbaru maupun program-program pajak terbaru, kurangnya pembinaan kepada wajib pajak, kurangnya merealisasikan program sensus perpajakan nasional yang dapat menjangkau potensi pajak yang belum tergali (Rahayu dalam Sari 2012).

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di latar belakang, fenomena tersebut menjadi dasar pemikiran penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Atas Kepatuhan Perpajakan Yang Dipengaruhi Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Penerapan E-SPT”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena dan paparan pada latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Kepatuhan Perpajakan di Indonesia masih tergolong rendah.
- 2) Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Indonesia Masih Rendah Salah satu penyebab rendahnya rasio penerimaan perpajakan (tax ratio) di Indonesia adalah masih rendahnya pemahaman tentang perpajakannya.
- 3) Petugas pajak diminta meningkat pelayanannya guna menaikkan kepatuhan Wajib Pajak.
- 4) Belum efektifnya penggunaan e-SPT bagi Wajib Pajak.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah diatas maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar pengaruh Pemahaman Perpajakan pada kepatuhan Perpajakan.
- 2) Seberapa besar pengaruh Pelayanan Fiskus pada kepatuhan Perpajakan.
- 3) Seberapa besar pengaruh Penerapan E-SPT pada kepatuhan Perpajakan.

## **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang terkait guna dianalisis lebih lanjut sehingga memperoleh kebenaran bahwa Analisis Atas

Kepatuhan Perpajakan Yang Dipengaruhi Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Penerapan E-SPT.

#### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi masalah, dan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

- 1) Untuk mengkaji dan menganalisis seberapa besar pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan.
- 2) Untuk mengkaji dan menganalisis seberapa besar pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Perpajakan.
- 3) Untuk mengkaji dan menganalisis seberapa besar pengaruh Penerapan e-SPT terhadap Kepatuhan Perpajakan.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

##### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

###### **1. Bagi Instansi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah. Berdasarkan teori yang dibangun, dapat membantu pemerintah untuk bisa memberikan parameter yang mampu berdampak ke taraf kepatuhan perpajakan.

###### **2. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi**

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi informasi baru bagi wajib pajak untuk menambah wawasan dan pengetahuan khususnya di bidang perpajakan.

## **1.5.2 Kegunaan Akademis**

### **1. Bagi Peneliti**

Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan selain itu untuk menambah pengetahuan, juga memperoleh gambaran langsung bagaimana Analisis Atas Kepatuhan Perpajakan Yang Dipengaruhi Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Penerapan E-SPT.

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan literatur bagi peneliti selanjutnya terkait dengan Analisis Atas Kepatuhan Perpajakan Yang Dipengaruhi Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Penerapan E-SPT. Juga diharapkan dapat menambah masukan pada penelitian selanjutnya agar menghasilkan penelitian yang lebih baik kedepannya